

Press Release

J.D. パワー アジア・パシフィック報道用資料：
冬用タイヤの顧客満足度は、ブランド間の差が縮小傾向に

ミシュランが12年連続で冬用タイヤ顧客満足度第1位

東京：2015年5月14日—2015年J.D. パワー アジア・パシフィックによる日本冬用タイヤ顧客満足度（Winter Tire Customer Satisfaction Index）調査は、今年で12回目の実施となる。

本調査では冬用タイヤに関する総合的な顧客満足度の評価を、6つのファクターに基づいて算出し、それらは影響度順に「凍結路面でのグリップ/ハンドリング性能」（22%）、「見映え」（18%）、「乗り心地/静粛性」（17%）、「耐摩耗性能」（16%）、「積雪路面でのグリップ/ハンドリング性能」（14%）、「ドライ/ウェット路面でのグリップ/ハンドリング性能」（13%）となっている（カッコ内は総合的な顧客満足度に対する影響度）。各ファクターにおける合計17の詳細項目に対する顧客の評価をもとに、総合満足度スコアを1,000ポイント満点で算出している。2015年の総合満足度の業界平均スコアは550ポイントとなり、2014年の551ポイントより低下した。

主な調査結果

- 利用シーズン数と顧客満足度の傾向を業界平均でみると、1シーズン目は563ポイントだが、利用2シーズン目になると20ポイント低下の543ポイントに、同様に3シーズン目ではさらに7ポイント低下し、536ポイントとなった。
- ファクターレベルでみると、特に1シーズンと2シーズンとの差において、積雪におけるグリップハンドリング性能で23ポイント、凍結で21ポイント、ドライウェット路面で20ポイントとそれぞれ低下している。
- 冬用タイヤを購入する際の店員の役割は大きい。購入時の参考情報（複数回答）をみると、「店員の意見」が最も高く、44%にのぼる。さらに商品選択理由（複数回答）をみると、「店員の勧めで」と答えた割合が30%を占め、「価格が安かった/割引サービスがあった」の34%に次いで高い割合となっている。
- 顧客満足度とロイヤルティの関係をみると、満足度が高い顧客層（総合満足度800ポイント以上）では、次回も同じメーカーの冬用タイヤを購入する意向が94%、他人への推奨意向は88%に達するが、反対に満足度が低い顧客層（400ポイント未満）の場合では、それぞれ58%、41%にとどまる。

J.D. パワー アジア・パシフィックのオートモーティブ部門 執行役員である木本卓は『昨年と比べて、今年の調査では、顧客満足度の平均値より上位のメーカーと下位メーカーとの差が縮小傾向にある。各メーカー間の競争が激しくなっている中で差別化をどのようにしていくかが重要である』と述べている。

総合満足度ランキング

ブランド別総合満足度ランキングでは、対象となった10ブランドのうち、ミシュランが614ポイントで第1位となり、本調査を開始した2004年以来12年連続の顧客満足度第1位となった。ミシュランはすべてのファクターでトップとなっている。第2位はブリヂストンで、総合満足度スコアは575ポイントである。ブリヂストンはすべてのファクターで業界平均以上の満足度となっている。

2015年日本冬用タイヤ顧客満足度調査は、自家用の乗用車（軽自動車を含む）のスタッドレスタイヤを2012年5月以降2015年2月までの期間に新品で購入し、現在も使用している一般消費者7,856人の回答を基にしたものである。調査は2015年2月下旬から3月上旬にかけてインターネットを利用して実施された。

日本冬用タイヤ顧客満足度調査は、J.D. パワー アジア・パシフィックが日本で実施している AUTO ベンチマーク調査の一つであり、他の2015年自動車関連調査は下記の日程でリリース予定である。

- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、購入後2～9ヶ月における車両の初期品質を調査した2015年日本自動車初期品質（Initial Quality Study、略称IQS）調査を本年8月に発表する予定である。
- ・ 自動車を新車で購入したユーザーを対象に、新車購入店の顧客満足度を測定した2015年日本自動車セールス満足度（Sales Satisfaction Index、略称SSI）調査を本年8月に発表する予定である。
- ・ 新車購入店でサービスを受けた際の顧客満足度を測定した2015年日本自動車サービス満足度（Customer Service Index、略称CSI）調査を本年9月に発表する予定である。
- ・ 自動車を新車で購入後2～9ヶ月が経過した個人ユーザーを対象に、自動車の性能やデザインなどの商品魅力度に関する評価を測定した2015年日本自動車商品魅力度（Automotive Performance, Execution and Layout、略称APEAL）調査を本年9月に発表する予定である
- ・ 自動車メーカー純正ならびに市販ブランドのナビゲーションシステムの満足度を測定した2015年日本ナビゲーションシステム顧客満足度調査を本年10月に発表する予定である。
- ・ リプレスタイヤを新品で購入した顧客の満足度を測定した2015年日本リプレスタイヤ顧客満足度調査を本年10月に発表する予定である。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、ブラッツ、J.D. パワーである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

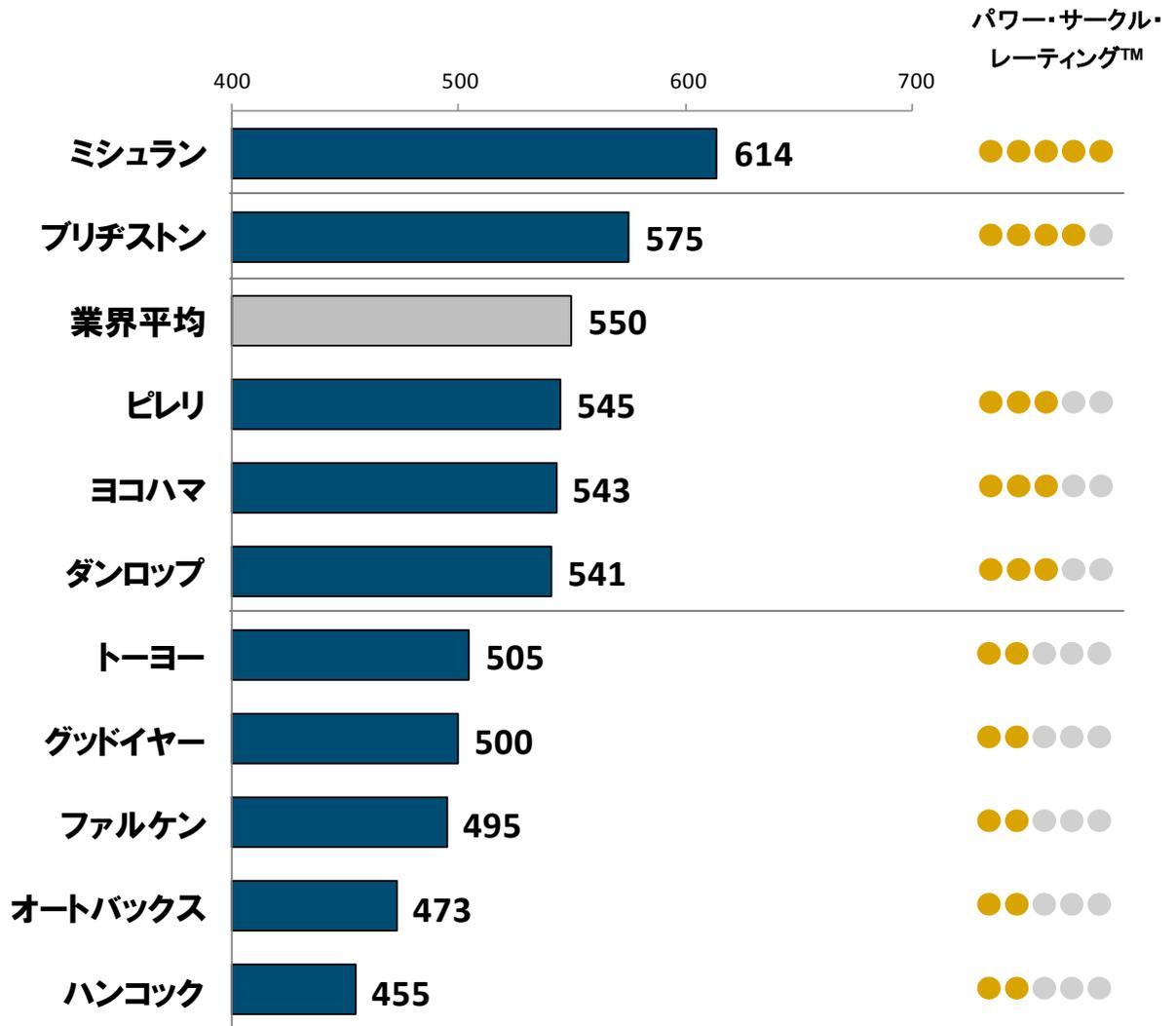
(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
 コーポレート コミュニケーション
 住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）
 電 話： 03-4550-8060
 F A X： 03-4550-8152
 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

タイヤブランド別ランキング (1,000ポイント満点)



注) クムホは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

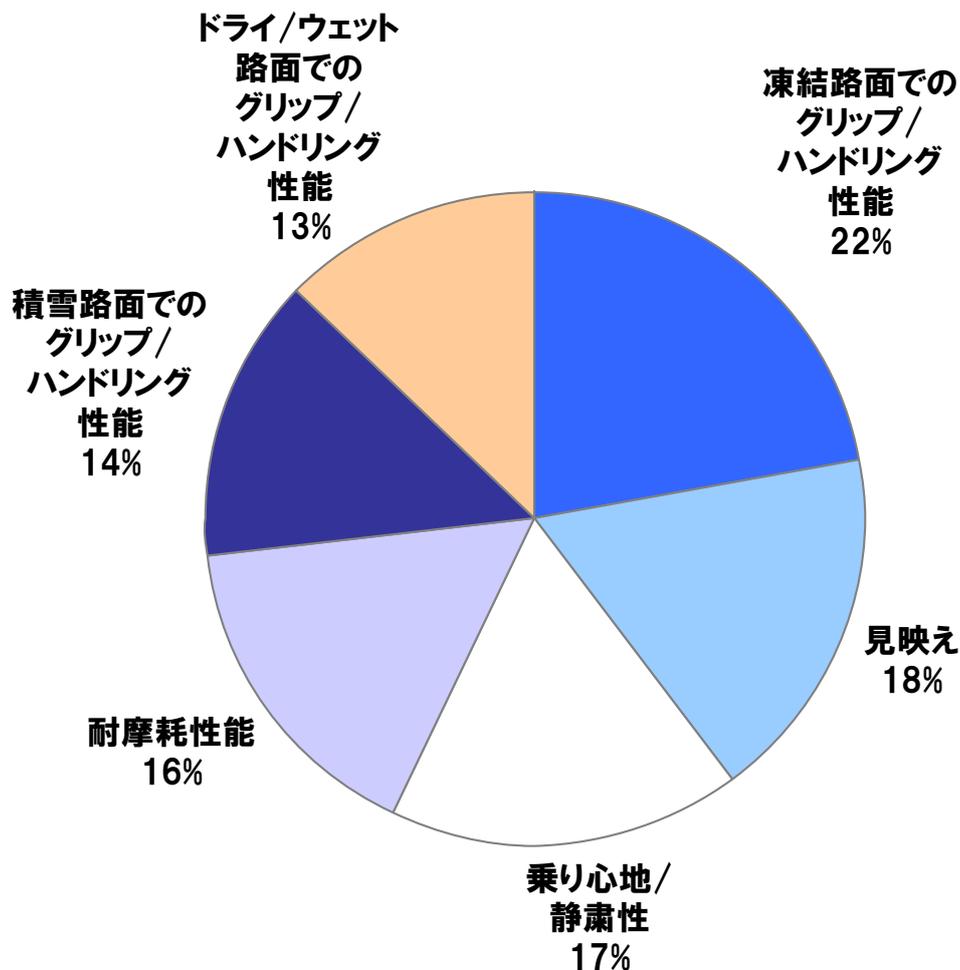
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●● ベター
 ●●●●● アベレージ
 ●●●●● それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
 報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。
 パワー・サークル・レーティング™はJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
 詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



注)各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本冬用タイヤ顧客満足度調査SM)を明記して下さい。